
Peningkatan Efektivitas Komunikasi Internal untuk Mendukung Operasional The Aula Coffee Club

Emmanuella Ivana Wibowo^{1*}, Nur Hikmah Briliana Pradita Dewi¹, Salsabila¹, Tika Widiyanti¹, Wulan Aprilia Hana Aribah¹

¹Universitas Jenderal Soedirman, Program Studi Manajemen

Article Info

Article history:

Received 2 April 2026

Revised 28 April 2026

Accepted 30 Juni 2026

Keywords:

Effective Communication,
Internal Communication,
Service Quality, Cafe

ABSTRACT

Effective communication plays an important role in supporting operational activities and service quality in micro, small, and medium enterprises (MSMEs). This community service activity aimed to identify opportunities to improve internal communication at The Aula Coffee Club. The study employed a qualitative approach through interviews, observations, and documentation. The results indicated that internal communication had been carried out through regular briefings and operational communication groups. However, there were still opportunities to improve information delivery and coordination among staff. Therefore, several recommendations were proposed, including the development of internal communication standard operating procedures (SOPs), regular briefings, and an information confirmation system to minimize potential miscommunication. These efforts are expected to enhance communication effectiveness and support better service quality at The Aula Coffee Club.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

Emmanuella Ivana Wibowo
Universitas Jenderal Soedirman,
Jl. HR. Boenyamin. Purwokerto, Banyumas
Email: emmanuella.wibowo@mhs.unsoed.ac.id

How to Cite:

Wibowo, E. I., Dewi, N. H. B. P., Salsabila, Widiyanti, T., & Aribah, W. A. H. (2026). Peningkatan Efektivitas Komunikasi Internal untuk Mendukung Operasional The Aula Club Coffe. *Sinergi Abdimas*, 5(1), 10-22.

1. PENDAHULUAN

The Aula Coffee Club didirikan pada tahun 2024 dengan konsep yang menekankan pembentukan komunitas serta pengalaman minum kopi yang nyaman bagi pelanggan. Saat ini usaha ini mempekerjakan sekitar 5 karyawan yang terdiri atas barista, staf dapur, kasir, dan pelayan. Struktur kepemilikan dan pengelolaan usaha mencakup dua pemilik (*owner*) dan satu investor, dengan seorang supervisor yang bertanggung jawab atas operasional harian. Susunan ini mencerminkan pembagian peran yang jelas antara pengambilan keputusan strategis dan pelaksanaan operasional.

Sejak didirikan, The Aula Coffee Club menunjukkan potensi perkembangan dari segi loyalitas pelanggan dan inisiatif promosi yang bersumber dari staf yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Namun, terdapat tantangan operasional yang masih perlu ditangani, terutama perihal komunikasi internal yang mempengaruhi konsistensi pelayanan pada jam sibuk.

Hasil wawancara mengungkap sejumlah masalah komunikasi yang konkret: (1) miskomunikasi antar shift yang menyebabkan ketidaksesuaian pelaksanaan instruksi, (2) instruksi yang disampaikan melalui grup chat tidak selalu diikuti yang dapat memengaruhi praktiknya, (3) mekanisme pengambilan keputusan saat owner tidak berada di tempat, yang menunjukkan perlunya perbaikan koordinasi di saat puncak operasional.

Komunikasi internal yang efektif merupakan faktor krusial dalam meningkatkan produktivitas dan kinerja operasional pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Produktivitas menjadi salah satu aspek penting dalam pengembangan UMKM sehingga diperlukan peningkatan efisiensi pada proses produksi serta pengelolaan usaha secara keseluruhan (Yolanda, 2024). Dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis yang dinamis, UMKM perlu meningkatkan kemampuan komunikasi bisnis agar mampu bertahan dan berkembang. Pelatihan komunikasi bisnis menjadi langkah awal yang penting karena dapat meningkatkan peluang keberhasilan usaha serta memperkuat kontribusi UMKM terhadap perekonomian dan masyarakat (Khairul Amal, 2023). Manajemen operasional yang tepat mampu mempercepat waktu produksi, menekan biaya, dan meningkatkan kualitas produk, sehingga dapat meningkatkan daya saing usaha (Adevia & Suryani, 2025).

Tujuan pengabdian ini adalah untuk menggali dan menganalisis praktik komunikasi internal di The Aula Coffee Club melalui wawancara mendalam, serta mengidentifikasi tantangan dan upaya perbaikan yang telah dilakukan oleh mitra.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan menghasilkan rekomendasi intervensi komunikasi yang aplikatif untuk meningkatkan kualitas operasional dan kepuasan pelanggan.



Gambar 1. Foto Bersama Narasumber

2. PELAKSANAAN DAN METODE

2.1 Sasaran Kegiatan

Kegiatan wawancara dilaksanakan secara tatap muka pada tanggal 10 Juni 2026 bertempat di The Aula Coffee Club, yang beralamat di Jl. Dr. Angka No.33B Banyumas, Jawa Tengah. Pelaksanaan kegiatan dilakukan secara langsung dengan melibatkan *owner* cafe sebagai narasumber utama. Wawancara dilaksanakan di area cafe yang mendukung suasana diskusi yang kondusif, sehingga memungkinkan peneliti memperoleh informasi secara mendalam mengenai sistem komunikasi yang diterapkan dalam operasional usaha.

2.2 Objek/Mitra

Objek kegiatan dalam penelitian ini adalah The Aula Coffee Club sebagai mitra utama. The Aula Coffee Club dinilai relevan dengan topik penelitian karena dalam aktivitas operasionalnya terdapat berbagai bentuk komunikasi organisasi yang terjadi secara rutin, baik komunikasi vertikal maupun horizontal. Selain itu, cafe ini juga menghadapi berbagai tantangan komunikasi yang umum terjadi dalam dunia usaha, seperti penyampaian informasi kepada staf, koordinasi antar shift, penanganan keluhan pelanggan, serta pengambilan keputusan pada saat kondisi operasional sedang ramai. Oleh karena itu, The Aula Coffee Club menjadi objek yang tepat untuk mengkaji penerapan komunikasi organisasi dalam mendukung efektivitas operasional dan pelayanan pelanggan.

2.3 Anggota Mitra yang Terlibat

Kegiatan wawancara melibatkan satu narasumber utama yang memiliki peran penting dalam pengelolaan The Aula Coffee Club, yaitu *owner* (pemilik cafe). Berdasarkan hasil wawancara, *Owner* bertanggung jawab dalam pengelolaan operasional harian, pengambilan keputusan operasional, pengembangan usaha, serta pengawasan terhadap jalannya aktivitas cafe. Selain tersebut, informasi yang diperoleh juga mencakup gambaran mengenai peran *supervisor* sebagai pengawas operasional harian serta staf yang terdiri dari barista, *kitchen staff*, kasir, dan *waiter*. Keterlibatan berbagai pihak tersebut memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai alur komunikasi yang terjadi dalam organisasi The Aula Coffee Club.

2.4 Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui wawancara langsung dengan *owner* The Aula Coffee Club. Pendekatan yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif dengan tujuan memperoleh informasi yang mendalam mengenai sistem komunikasi organisasi yang diterapkan dalam operasional cafe.

Proses wawancara dilakukan secara semi-terstruktur menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Pertanyaan difokuskan pada beberapa aspek utama, yaitu profil usaha, komunikasi internal, komunikasi operasional, komunikasi dengan pelanggan, serta identifikasi permasalahan komunikasi yang dihadapi The Aula Coffee Club. Selama wawancara berlangsung, peneliti melakukan pencatatan dan dokumentasi terhadap informasi yang disampaikan oleh narasumber.

Metode pelaksanaan penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan yang dirancang secara sistematis untuk memperoleh data yang relevan mengenai komunikasi organisasi di The Aula Coffee Club.

1. Tahap Persiapan dan Perencanaan Kegiatan

Tahap ini merupakan langkah awal untuk memastikan proses pengumpulan data berjalan dengan efektif dan sesuai dengan tujuan penelitian. Kegiatan yang dilakukan meliputi:

- a. **Koordinasi dengan Mitra:** Kami melakukan komunikasi awal dengan pihak The Aula Coffee Club untuk memperoleh izin penelitian sekaligus menentukan waktu pelaksanaan wawancara. Pada tahap ini dilakukan identifikasi awal mengenai profil usaha, struktur organisasi, serta aktivitas operasional yang berlangsung di cafe.
- b. **Penyusunan Instrumen Wawancara:** Berdasarkan tujuan penelitian, kami membuat daftar pertanyaan wawancara yang berfokus pada aspek komunikasi organisasi. Pertanyaan mencakup komunikasi internal, komunikasi operasional, komunikasi dengan pelanggan, serta berbagai hambatan komunikasi yang terjadi dalam kegiatan operasional sehari-hari.
- c. **Persiapan Pelaksanaan Wawancara:** Tim mempersiapkan kebutuhan pendukung penelitian seperti pedoman wawancara, alat dokumentasi, dan pencatatan hasil wawancara. Persiapan ini dilakukan untuk memastikan seluruh informasi yang diberikan oleh narasumber dapat terdokumentasi dengan baik.

2. Tahap Pelaksanaan Kegiatan Inti

Tahap inti penelitian dilakukan melalui wawancara langsung dengan pihak manajemen The Aula Coffee Club yang terdiri dari satu orang *owner*.

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur sehingga narasumber dapat memberikan penjelasan yang lebih mendalam mengenai praktik komunikasi yang diterapkan dalam operasional cafe.

Kegiatan diawali dengan sesi pengenalan profil usaha. Pada tahap ini narasumber menjelaskan sejarah berdirinya The Aula Coffee Club yang mulai beroperasi pada tahun 2024 serta struktur organisasi yang terdiri dari *owner*, *supervisor*, barista, *kitchen staff*, kasir, dan *waiter*. Informasi ini digunakan untuk memahami alur komunikasi yang terjadi dalam organisasi.

Selanjutnya, wawancara difokuskan pada komunikasi internal yang berlangsung antara *owner*, *supervisor*, dan staf. Narasumber menjelaskan bahwa komunikasi dilakukan melalui briefing bulanan setelah tutup buku serta penggunaan grup WhatsApp operasional sebagai media penyampaian informasi terkait kegiatan usaha. Selain itu, budaya komunikasi yang terbuka memungkinkan staf untuk menyampaikan pendapat, ide, maupun keluhan secara langsung kepada owner atau supervisor. Ketika owner tidak berada di lokasi, supervisor diberikan wewenang untuk mengambil keputusan operasional yang bersifat rutin.

Pada sesi berikutnya, Kami menggali informasi mengenai komunikasi operasional. Hasil wawancara menunjukkan bahwa The Aula Coffee Club telah memiliki SOP tertulis yang mencakup pelayanan pelanggan, pembuatan minuman, standar kebersihan, serta prosedur pembukaan dan penutupan cafe. Narasumber juga menjelaskan bahwa pesanan pelanggan disampaikan melalui sistem kasir yang terhubung dengan bagian dapur dan bar guna memperlancar koordinasi antar bagian. Ketika terdapat perubahan menu, harga, atau program promosi, owner akan melakukan briefing khusus yang disertai penyampaian informasi melalui grup WhatsApp dan pelatihan singkat kepada staf.

Pembahasan kemudian berlanjut pada komunikasi dengan pelanggan. Narasumber menjelaskan bahwa masukan pelanggan diterima melalui berbagai saluran, seperti Google Review, media sosial, pesan langsung, maupun penyampaian secara langsung kepada staf. Apabila terjadi keluhan, staf diarahkan untuk mendengarkan pelanggan dengan baik, meminta maaf apabila terjadi kesalahan, serta memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Tahap akhir wawancara difokuskan pada identifikasi masalah komunikasi yang dihadapi organisasi. Berdasarkan hasil wawancara, tantangan komunikasi yang masih sering muncul adalah penyampaian instruksi yang tidak selalu dipahami secara seragam oleh seluruh staf, terutama ketika informasi disampaikan melalui grup WhatsApp. Selain itu, konflik antar staf akibat kurang jelasnya pembagian tugas saat jam operasional ramai juga pernah terjadi. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pihak cafe melakukan diskusi bersama, memperjelas pembagian tanggung jawab, serta melakukan evaluasi terhadap setiap kesalahan yang terjadi agar tidak terulang di kemudian hari.

Secara keseluruhan, wawancara berlangsung dengan lancar dan memberikan gambaran yang komprehensif mengenai praktik komunikasi organisasi di The Aula Coffee Club. Informasi yang diperoleh menunjukkan bahwa komunikasi memiliki peran penting dalam mendukung koordinasi kerja, pelayanan pelanggan, serta efektivitas operasional cafe.

3. Tahap Analisis dan Evaluasi

Setelah proses wawancara selesai, kami melakukan analisis terhadap data

yang telah diperoleh. Langkah-langkah yang dilakukan meliputi:

- a. **Pengolahan Data Wawancara:** Data hasil wawancara dikumpulkan, ditranskripsikan, dan dikelompokkan berdasarkan tema-tema penelitian, seperti komunikasi internal, komunikasi operasional, komunikasi pelanggan, dan hambatan komunikasi.
- b. **Analisis Permasalahan Komunikasi:** Kami melakukan identifikasi terhadap berbagai bentuk miskomunikasi yang terjadi dalam operasional cafe, termasuk faktor penyebab dan dampaknya terhadap kinerja organisasi.
- c. **Penyusunan Kesimpulan dan Rekomendasi:** Berdasarkan hasil analisis, kami menyusun kesimpulan mengenai efektivitas komunikasi organisasi di The Aula Coffee Club serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan koordinasi kerja dan kualitas pelayanan. Hasil analisis menunjukkan bahwa sistem komunikasi yang diterapkan sudah berjalan cukup baik melalui briefing rutin, SOP tertulis, dan penggunaan media komunikasi digital. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan efektivitas penyampaian informasi kepada seluruh staf agar instruksi yang diberikan dapat dipahami secara seragam. Selain itu, kejelasan pembagian tugas pada saat jam operasional ramai juga perlu terus diperkuat guna meminimalkan terjadinya miskomunikasi dan konflik kerja.

2.5 Strategi Pengembangan Komunikasi Organisasi

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, The Aula Coffee Club telah menerapkan berbagai bentuk komunikasi organisasi yang cukup efektif, seperti *briefing* rutin, penggunaan grup WhatsApp operasional, evaluasi mingguan, serta penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Meskipun demikian, masih terdapat beberapa tantangan komunikasi yang perlu diperhatikan, terutama dalam koordinasi antar staf saat kondisi operasional sedang ramai dan dalam proses pergantian shift kerja.

Untuk mendukung peningkatan efektivitas komunikasi organisasi di masa mendatang, beberapa strategi pengembangan yang dapat diterapkan antara lain sebagai berikut:

- a. **Penguatan Sistem Komunikasi Antar Shift:** Salah satu permasalahan yang diidentifikasi adalah kurang optimalnya penyampaian informasi antar shift. Oleh karena itu, diperlukan sistem serah terima informasi yang lebih terstruktur, misalnya melalui buku log operasional atau laporan digital yang wajib diisi oleh setiap shift. Dengan adanya dokumentasi tersebut, informasi penting terkait stok bahan baku, kendala operasional, maupun permintaan khusus pelanggan dapat diteruskan secara lebih konsisten.
- b. **Peningkatan Budaya Konfirmasi dan Umpan Balik:** Berdasarkan hasil wawancara, salah satu penyebab miskomunikasi adalah adanya asumsi bahwa seluruh anggota tim telah memahami informasi yang disampaikan. Untuk mengurangi risiko tersebut, perlu dibangun budaya kerja yang mendorong staf untuk melakukan konfirmasi ulang terhadap instruksi yang diterima serta memberikan umpan balik apabila terdapat informasi yang belum dipahami secara jelas.
- c. **Optimalisasi Briefing dan Evaluasi Rutin:** Briefing sebelum evaluasi bulanan setelah tutup buku yang telah diterapkan terbukti membantu mengurangi kesalahan komunikasi. Kegiatan tersebut perlu dipertahankan dan dikembangkan dengan memberikan ruang yang lebih luas bagi staf untuk

menyampaikan masukan, ide, maupun kendala yang mereka hadapi selama bekerja. Dengan dilakukan briefing setiap pagi sebelum memulai operasional diharapkan dapat mengurangi risiko kesalahan pahaman dan meningkatkan motivasi kerja setiap harinya.

- d. **Penguatan Pemahaman SOP melalui Pelatihan Berkala:** Walaupun SOP telah tersedia, kesalahan kerja masih dapat terjadi terutama ketika terdapat perubahan prosedur atau standar pelayanan. Oleh karena itu, pelatihan dan penyegaran SOP secara berkala perlu dilakukan agar seluruh staf memiliki pemahaman yang sama mengenai prosedur kerja yang berlaku.
- e. **Pemanfaatan *Feedback* Pelanggan sebagai Sarana Evaluasi:** Masukan pelanggan yang diperoleh melalui Google Review, media sosial, maupun komunikasi langsung dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan melakukan evaluasi secara berkala terhadap *feedback* pelanggan, manajemen dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki serta mengambil langkah yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan wawancara dilaksanakan di The Aula Coffee Club, Purwokerto, dengan *owner* yang terlibat langsung dalam pengelolaan dan operasional usaha. Wawancara dilakukan secara tatap muka menggunakan pendekatan semi-terstruktur dengan lima blok pertanyaan yang mencakup profil usaha, komunikasi internal, komunikasi operasional, komunikasi dengan pelanggan, serta refleksi terhadap permasalahan komunikasi yang terjadi di dalam organisasi. Selama proses wawancara, *owner* bersikap terbuka dan kooperatif dalam memberikan informasi mengenai sistem komunikasi yang diterapkan di The Aula Coffee Club, termasuk berbagai tantangan yang dihadapi dalam operasional sehari-hari serta upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi di lingkungan kerja.

3.2 Hasil Wawancara

A. Profil dan Struktur Usaha

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa The Aula Street Coffee merupakan usaha kedai kopi yang telah berdiri selama kurang lebih 2 tahun. Pada awal operasionalnya, usaha ini menggunakan konsep gerobak roda tiga yang berlokasi di Jl. S. Parman No. 69, Karangbawang, Purwokerto Kulon, Kec. Purwokerto Selatan, Kabupaten Banyumas. Seiring perkembangan usaha, Street Coffee kemudian membuka outlet permanen dan telah beroperasi di outlet tersebut selama kurang lebih 6 bulan. Saat ini Street Coffee berlokasi di Jl. Dr. Angka, Glempang, Bancarkembar, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas. Dalam kegiatan operasional sehari-hari, usaha ini menerapkan sistem kerja dua shift dengan dua orang karyawan yang bertugas setiap hari. Khusus pada hari Jumat, Sabtu, dan Minggu ditambahkan satu orang kasir untuk membantu melayani peningkatan jumlah pelanggan. Selain itu, apabila terdapat acara atau *event* tertentu, jumlah tenaga kerja dapat ditambah sesuai kebutuhan operasional. Struktur organisasi The Aula Street Coffee masih sederhana, di mana pemilik usaha terlibat langsung dalam pengelolaan dan pengambilan keputusan, sedangkan karyawan bertanggung jawab menjalankan kegiatan operasional

dan pelayanan kepada pelanggan.

Owner menjelaskan bahwa keterlibatan langsung *owner* dalam operasional bertujuan untuk memastikan kualitas pelayanan dan komunikasi di dalam organisasi tetap berjalan dengan baik. Sementara itu, investor lebih berfokus pada pengembangan bisnis jangka panjang dan tidak terlibat secara langsung dalam aktivitas operasional sehari-hari.

B. Komunikasi Internal

Komunikasi internal di The Aula Coffee Club dilakukan melalui dua saluran utama, yaitu briefing bulanan setelah tutup buku dan grup WhatsApp khusus operasional. Budaya komunikasi yang terbuka memungkinkan staf untuk menyampaikan pendapat maupun keluhan langsung kepada *owner* atau *supervisor*, bahkan beberapa program promosi lahir dari inisiatif staf. Ketika *owner* tidak berada di lokasi, *supervisor* diberi wewenang untuk mengambil keputusan operasional, sementara keputusan strategis tetap harus dikoordinasikan dengan *owner*.

Meskipun demikian, hambatan komunikasi masih sesekali terjadi. Penyampaian instruksi melalui WhatsApp tidak selalu efektif, seperti pada kasus penerapan standar plating baru yang masih dilakukan sebagian staf dengan cara lama. Konflik antar staf akibat kurang jelasnya pembagian tugas saat jam sibuk juga pernah terjadi, lalu diselesaikan melalui diskusi bersama untuk memperjelas alur tanggung jawab.

C. Komunikasi Operasional

The Aula Coffee Club telah memiliki SOP tertulis yang mencakup pelayanan pelanggan, pembuatan minuman, standar kebersihan, serta prosedur pembukaan dan penutupan *cafe*. Pesanan pelanggan dicatat melalui sistem kasir dan diteruskan langsung ke dapur maupun bar, sehingga koordinasi antarbagian dapat berjalan cukup efektif. Ketika terdapat menu baru atau perubahan harga, *owner* mengadakan briefing khusus yang juga dikomunikasikan melalui grup WhatsApp dan pelatihan singkat.

Meski demikian, kesalahan pesanan dan keterlambatan pelayanan masih dapat terjadi terutama pada jam sibuk. Setiap kesalahan dievaluasi bersama untuk mengidentifikasi penyebab dan mencari solusi yang tepat guna mencegah terulangnya permasalahan serupa. Di sisi lain, The Aula Coffee Club saat ini belum memiliki SOP khusus mengenai komunikasi efektif, baik dalam berinteraksi langsung kepada pelanggan maupun pola komunikasi antar karyawan, yang krusial untuk meminimalisir miskomunikasi di lapangan.

Berikut adalah 3 rekomendasi poin SOP untuk mengatasi celah komunikasi di The Aula Coffee Club:

1. SOP standarisasi Greeting dan Penanganan Keluhan (Komunikasi ke Pelanggan):

Menyusun naskah panduan standar bagi staf kasir dan barista saat menyambut pelanggan, mengonfirmasi ulang pesanan (mengeja kembali nama/menu), hingga meminta maaf dan memberikan solusi cepat jika terjadi keterlambatan atau kesalahan hidangan pada jam sibuk.

2. SOP Kode dan Istilah Singkat Operasional (Komunikasi Antar Karyawan):

"Order Up!" Diucapkan oleh Kitchen/Barista untuk memberi tahu Kasir/Waiter bahwa pesanan siap diantar.

"Behind You!" / "Awat Belakang!" Wajib diucapkan saat berjalan di belakang karyawan lain sambil membawa barang panas/pecah belah agar tidak terjadi tabrakan.

"Void Menu!" Diucapkan kasir jika ada pembatalan item menu yang terlanjur diinput.

"On It!" / "Siap!" Jawaban wajib dari rekan kerja sebagai tanda bahwa instruksi sudah didengar dan sedang dikerjakan.

3. SOP Alur Konfirmasi Pesanan Bermasalah (Komunikasi Antar Bagian):

Mengatur prosedur wajib bagi bagian bar/dapur untuk langsung mengonfirmasi ulang ke kasir (bukan langsung menebak sendiri) jika ada detail pesanan yang kurang jelas atau bahan baku yang mendadak habis, guna mencegah salah saji ke pelanggan.

D. Komunikasi dengan Pelanggan

Dalam menjalin komunikasi dengan pelanggan, The Aula Coffee Club saat ini masih mengandalkan penyampaian masukan secara langsung kepada staf maupun kasir sebagai saluran utama dalam menerima keluhan dan saran dari pelanggan. Meskipun saluran digital seperti Google Review dan media sosial telah tersedia, pemanfaatannya belum dilakukan secara optimal dan belum dikelola secara aktif sebagai bagian dari strategi komunikasi pelanggan yang terstruktur. Menurut *owner*, masukan yang diterima secara langsung tetap dianggap sebagai sumber informasi yang berharga untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Apabila terdapat pelanggan yang menyampaikan keluhan secara langsung, staf diarahkan untuk mendengarkan keluhan terlebih dahulu, meminta maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi, dan menawarkan solusi yang sesuai. Dalam situasi tertentu, supervisor atau *owner* akan turun langsung untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami pelanggan.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa masukan yang diterima melalui jalur langsung tersebut tetap digunakan sebagai bahan evaluasi internal. Salah satu contohnya adalah ketika beberapa pelanggan mengeluhkan lamanya waktu tunggu pesanan pada akhir pekan. Sebagai tindak lanjut, *owner* melakukan evaluasi terhadap pembagian tugas karyawan dan meningkatkan koordinasi antar staf pada jam-jam sibuk, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan efisien. Kedepannya, pengelolaan saluran komunikasi digital secara lebih aktif dan terstruktur berpotensi memperluas jangkauan umpan balik pelanggan serta memperkuat hubungan antara *coffee shop* dan konsumennya.

E. Refleksi dan Identifikasi Masalah

Berdasarkan refleksi *owner*, komunikasi antar shift menjadi titik lemah utama yang masih dihadapi The Aula Coffee Club. Informasi penting terkadang tidak diteruskan secara lengkap kepada shift berikutnya, terutama saat operasional sedang ramai, sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pelayanan. Selain itu, ketergantungan pada grup WhatsApp untuk penyampaian instruksi juga dinilai kurang efektif apabila tidak disertai praktik langsung.

Untuk mengatasinya, manajemen telah menerapkan briefing harian, evaluasi rutin, dan penyempurnaan SOP. Namun, sistem *handover* informasi antar shift dinilai masih perlu diperkuat agar setiap informasi dapat tersampaikan secara lengkap dan konsisten demi meningkatkan efektivitas komunikasi dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

3.4 Hasil Evaluasi Strategi

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, The Aula Coffee Club telah menerapkan sejumlah strategi pengembangan komunikasi organisasi yang kami rekomendasikan. Strategi-strategi tersebut terbukti memberikan dampak positif terhadap efektivitas komunikasi dan kualitas operasional secara keseluruhan. Berikut adalah evaluasi dari masing-masing strategi yang telah diterapkan:

A. Penguatan Sistem Komunikasi Antar Shift

Berdasarkan hasil wawancara, The Aula Coffee Club telah melakukan perbaikan pada sistem komunikasi antar shift dengan menerapkan buku log operasional sebagai media serah terima informasi. Setiap staf diwajibkan mencatat informasi penting sebelum pergantian shift, seperti kondisi stok bahan baku, kendala operasional, serta permintaan khusus pelanggan. Penerapan sistem ini membantu memastikan informasi dapat tersampaikan secara konsisten kepada shift berikutnya sehingga meminimalkan risiko kehilangan informasi yang dapat menghambat operasional. Hasil wawancara menunjukkan bahwa penggunaan buku log operasional telah meningkatkan efektivitas koordinasi antar shift, mengurangi terjadinya miskomunikasi, serta membantu manajemen dalam memantau dan menindaklanjuti berbagai permasalahan operasional secara lebih cepat dan terstruktur.

B. Peningkatan Budaya Konfirmasi dan Umpan Balik

Sebelumnya, salah satu penyebab utama miskomunikasi di The Aula Coffee Club adalah adanya asumsi bahwa seluruh anggota tim telah memahami instruksi yang disampaikan tanpa adanya konfirmasi lebih lanjut. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, *owner* secara aktif membangun budaya kerja yang mendorong staf untuk melakukan konfirmasi ulang terhadap setiap instruksi yang diterima, serta memberikan umpan balik apabila terdapat informasi yang belum dipahami secara jelas. Hasilnya, staf kini lebih terbuka dalam menyampaikan ketidakpahaman mereka tanpa rasa sungkan, sehingga potensi kesalahan akibat instruksi yang tidak dipahami sepenuhnya dapat ditekan. Selain itu, budaya umpan balik yang terbuka ini juga berdampak positif terhadap hubungan antar staf dan antara staf dengan manajemen, karena komunikasi menjadi lebih transparan dan saling mendukung dalam penyelesaian pekerjaan sehari-hari.

C. Optimalisasi Briefing dan Evaluasi Rutin

Hasil wawancara menunjukkan bahwa briefing harian dan evaluasi rutin menjadi bagian penting dalam mendukung kelancaran operasional di The Aula Coffee Club. Briefing dilakukan sebelum operasional dimulai untuk menyampaikan informasi terkait pembagian tugas, kondisi persediaan, serta berbagai hal yang perlu menjadi perhatian selama jam kerja. Selain itu, evaluasi bulanan tetap dilaksanakan sebagai sarana refleksi terhadap kinerja dan permasalahan yang muncul selama periode tertentu. Pelaksanaan kedua kegiatan tersebut dinilai efektif dalam meningkatkan koordinasi antar

anggota tim, sekaligus memberikan ruang bagi staf untuk menyampaikan masukan dan kendala yang dihadapi. Dengan demikian, komunikasi dua arah antara manajemen dan karyawan dapat terjalin dengan lebih baik dan berdampak pada peningkatan motivasi kerja serta kerja sama tim.

D. Penguatan Pemahaman SOP Komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara lanjutan dengan *owner* The Aula Coffee Club, penerapan ketiga SOP komunikasi baru telah membawa perubahan yang cukup signifikan pada ritme kerja harian, meskipun pada minggu awal transisi sempat diwarnai sedikit kekakuan dari para staf yang belum terbiasa.

- Efektivitas Standardisasi *Greeting* dan Konfirmasi Pesanan. Pada awal penerapan, staf kasir sempat merasa canggung dalam mempraktikkan naskah panduan (*script*) baru yang mengharuskan mereka mengeja ulang pesanan pelanggan secara detail. Namun seiring berjalannya waktu, pembiasaan ini terbukti mampu mengeliminasi perdebatan kecil dengan pelanggan di meja kasir terkait kesalahan suhu minuman (*hot/iced*) atau ukuran gelas saat jam sibuk. Prosedur penanganan keluhan yang terstruktur juga membuat staf lebih tenang dan sigap dalam menawarkan kompensasi, sehingga potensi komplain fatal dapat diredam sejak dini.
- Kondisi Operasional Bar dan Dapur yang Lebih Kondusif via Kode Verbal. Penerapan kode verbal terbukti mengubah atmosfer area kerja yang sebelumnya sering kali bising dan tidak teratur saat pesanan menumpuk. Dengan kewajiban mengucapkan kode seperti "*Behind You!*" dan respons "*On It!*", risiko insiden kerja seperti barang pecah belah atau staf yang saling bertabrakan di area bar yang sempit dapat ditekan habis. Sistem komunikasi berbasis kode ini juga mempercepat alur distribusi makanan dan minuman dari dapur ke meja pelanggan karena setiap instruksi langsung mendapat kepastian tindakan dari rekan kerja.
- Penyelesaian Masalah antar Bagian Tanpa Asumsi Sepihak. Dampak yang paling dirasakan pada bagian internal adalah hilangnya kebiasaan staf dapur atau bar dalam menerka-nerka detail pesanan yang kurang jelas pada struk kasir. Melalui alur konfirmasi yang baru, staf kini langsung mendatangi kasir untuk memastikan pesanan sebelum proses pembuatan dimulai. Selain itu, kecepatan pelaporan terkait bahan baku yang mendadak habis di tengah operasional juga meningkat, sehingga kasir dapat langsung memperbarui sistem dan mencegah terjadinya transaksi untuk menu yang sudah tidak bisa diproduksi.

E. Pemanfaatan Feedback Pelanggan sebagai Sarana Evaluasi

Hasil wawancara mengungkapkan bahwa The Aula Coffee Club telah mengelola umpan balik pelanggan secara lebih sistematis melalui berbagai saluran, seperti Google Review, media sosial, dan komunikasi langsung dengan pelanggan. Informasi yang diperoleh kemudian dianalisis dan dijadikan dasar dalam menentukan langkah perbaikan layanan yang diperlukan. Berdasarkan hasil wawancara, pemanfaatan feedback pelanggan terbukti membantu manajemen dalam mengidentifikasi kekurangan layanan secara lebih cepat dan akurat. Berbagai masukan yang diterima juga telah mendorong dilakukannya perbaikan pada aspek operasional tertentu, sehingga kualitas pelayanan semakin meningkat dan kepercayaan pelanggan

terhadap perusahaan dapat terus terjaga.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi, kegiatan pengabdian masyarakat di The Aula Coffee Club telah berhasil mengidentifikasi serta merumuskan solusi atas tantangan komunikasi internal yang memengaruhi operasional harian. Implementasi strategi pengembangan komunikasi organisasi terbukti memberikan dampak positif, di mana penggunaan buku log operasional berhasil meminimalkan risiko kehilangan informasi penting antar shift. Selain itu, penguatan budaya konfirmasi mampu menghilangkan asumsi sepihak antar staf, menciptakan keterbukaan, dan menekan angka kesalahan kerja secara nyata. Dampak paling esensial terlihat dari penerapan tiga poin SOP Komunikasi Baru yang meliputi standarisasi *greeting* dan keluhan, kode verbal operasional, serta alur konfirmasi pesanan yang sukses mengubah atmosfer kerja menjadi lebih kondusif, meningkatkan keselamatan kerja di area yang sempit, serta mempercepat distribusi pelayanan kepada pelanggan sekaligus mengeliminasi perdebatan di meja kasir. Secara keseluruhan, optimalisasi sistem komunikasi dua arah melalui *briefing* harian dan pengelolaan *feedback* pelanggan yang lebih sistematis terbukti menaikkan motivasi kerja staf serta menjaga konsistensi kualitas pelayanan di The Aula Coffee Club.

Demi menjaga keberlanjutan performa komunikasi organisasi yang telah membaik ini, beberapa rekomendasi dapat diajukan kepada pihak manajemen. Pertama, manajemen perlu melakukan pengawasan serta pelatihan penyegaran (*refresher training*) secara rutin terkait SOP komunikasi, terutama bagi karyawan baru, agar standarisasi pelayanan tetap terjaga. Kedua, buku log operasional berbasis fisik kedepannya dapat dikembangkan ke dalam bentuk laporan digital atau aplikasi manajemen internal yang lebih praktis untuk mempermudah pelacakan jangka panjang. Ketiga, pengelolaan saluran digital seperti Google Review dan media sosial harus dioptimalkan secara lebih aktif, tidak hanya sebagai bahan evaluasi internal.

DAFTAR PUSTAKA

- Adevia, J., & Suryani, N. (2025). Analisis Manajemen Operasional dalam Meningkatkan Efisiensi UMKM (Studi Kasus Usaha Keripik Pisang Khanza Snack). *Aksioma: Jurnal Manajemen*, 4(2).
- Khairul Amal, M. (2023). Pelatihan Komunikasi Bisnis Bagi Umkm. *Maret*, 1(1).
- Yolanda, C. (2024). Peran Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (UMKM) Dalam Pengembangan Ekonomi Indonesia. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS*, 2(3).
<https://doi.org/10.36490/jmdb.v2i3.1147>